Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 93349:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
V/Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en tryghedsaftale for uheld på elektroniske produkter. I klageskema af 21/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Væske skade i tv'et og selskabet gav mig afslag på at reparere tv'et selvom jeg har et ulykke forsikring hos dem.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Få erstattet mit tv."

Selskabet har i brev af 13/3 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Den 3. december 2018 rettede klager henvendelse til Moderna forsikring, og anmeldte, at fjernsynet kort efter det var tændt gik i sort. I forbindelse med modtagelsen af anmeldelsen blev der, som sædvane er, spurgt ind til, om der var sket en skade, eller kommet væske i fjernsynet. Hertil svarede klager nej (bilag A anlæggelsesbillede).
>
> Selskabet sendte fjernsynet på værksted, for at få undersøgt, hvad årsagen til den manglende funktion var. Af værkstedet svar fremgår det, at der er omfattende vandskade på fjernsynet (bilag B. E mailkorrespondance mellem værksted og forsikringen, samt billede af fjernsynets bagside)
>
> På den baggrund meddelte selskabet ved brev af 7 december 2018 (bilag C), at der ikke var dækning over den tegnede forsikring.

Den 8. januar 2018 rettede klager henvendelse til selskabet (bilag D), og den 8. januar 2019 svarede selskabet på denne henvendelse (bilag E).
…
Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager havde erhvervet fjernsynet den 5. december 2015, og i forbindelse med købet tegnet en 3 årig Tryghedsaftale, der derfor udløb den 5. december 2018.

Klager anmeldte, at fjernsynet ikke fungerede de 3. december 2018, og i forbindelse med anmeldelsen oplyste klager, at der ikke var sket en skade herunder en væskeskade.

I forbindelse med værkstedets undersøgelse af fjernsynet kunne det konstateres, at der var omfattende vandskade på fjernsynet, hvilket også blev fotodokumenteret, og det fremgår af det foreliggende, at klager ikke er fremkommet med en forklaring på, hvorledes denne skade er sket.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder vi det ikke dokumenteret, at der er tale om pludselig og uforudset indre svigt, ligesom vi ikke finder det dokumenteret, at der er tale om en pludselig og udefrakommende hændelse. Dette blev bestridt ved klagers anmeldelse af forholdet.

Idet der ikke foreligger en nærmere redegørelse for, hvorledes vandskaden skulle være sket, vil vi ikke på det foreliggende kunne tage stilling til, om nogen af forsikringens undtagelser skulle kunne komme i anvendelse

Klager oplyser i en senere mail, at fjernsynet var leveret tilbage fra en reparation, men at chaufføren ikke havde tid til at afvente opstart af fjernsynet.

Det har formodningen mod sig, at et værksted, der har haft fjernsynet under reparation ikke ville have konstateret den omfattende vandskade.

Sammenfattende er det vores opfattelse, at klager ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende skade."

Klageren har i kommentar af 18/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Hej, som jeg forklarede modernã forsikring i klagen kort efter at min far havde spildt vand henover tv'et, da de vil ha en forklaring på, hvor væsken kom fra, hvor min far har helbredsmæssigt problemer han forklarede mig det først senere, og jeg forklarede så modernã forsikring det, men de vil ikke ta imod klagen og mener derfor at j sku kontakte ankenævnet. Og b.l.a ifølge forsikrings loven så må et tv repareres max 3 gange. Dette tv har været frem og tilbage i værkestedet 4-5 gang og forsikringen nægtede mig erstatning selvom jeg gjorde dem opmærksom på det."

Selskabet har i brev af 26/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I indlægget henviser klager til den klage, som klager indsendte til selskabet (klagen er fremlagt som bilag D).

> I denne foreligger der ingen oplysninger om, at nogen skulle have tabt vand ned i fjernsynet, tværtimod oplyser klager, at klager ikke ved hvor væskeskaden kommer fra.
>
> Det er vores opfattelse, at klagers første forklaring om, at klager ikke kan oplyse, hvorfra væskeskaden kommer fra, må lægges til grund ved vurderingen af sagen, hvorfor det fortsat ikke er klarlagt, at der er tale om en dækningsberettigende skade."

Til dette har klageren fremsendt kommentar af 22/3 2019, hvori det bl.a. er anført:

> "Vil gør jer opmærksom på at skaden blev anmeldt den 3 december 2018. På daværende tidspunkt anede jeg ikke at der var væskeskade i tv'et det kom frem først efter da selskabet vil ha en forklaring på hvor væsken kom fra det fandt jeg først ud af da min far indrømmede at han kom til at spilde vand henover tv'et ved et uheld, det fik de så forklaring på."

Hertil har selskabet i kommentar af 3/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Nævnets opmærksomhed henledes på, at selskabet efter modtagelsen af rapporten fra reparatøren gentagne gange havde anmodet klageren forklare hvordan væskeskaden skulle være opstået.
>
> Endvidere henvises nævnets opmærksomhed på, at efter klagers egen forklaring var det umiddelbart efter modtagelsen af fjernsynet efter en anden reparation, hvor der ikke var konstateret vandskade, at fjernsynet gik i sort. Klageren påpeger endvidere både i anmeldelsen og i klagen til nævnet, at chaufføren ikke havde tid til at afvente, at fjernsynet blev prøvet.
>
> Det er først efter sagens indbringelse for nævnet, og efter vores første svar til nævnet, at klager fremfører, at væsken skulle være spildt af hans fader.
>
> Henset til tidsforløbet, og det tidligere og ovenfor anførte, finder vi ikke denne forklaring troværdig."

Heroverfor har klageren i kommentar af 20/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikringsselskabet fik umiddelbart Et svar på skadet, da blev solgt en ulykke forsikring til mig der ligesom dækker alle skader ink væskeskade. Da min far fortalte at han spildte ngt vand over tv'et fik selskabet et svar på skadet men, der gik langtid efter de meddelte mig at de havde lukket sagen."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives nedenfor.

Af selskabets notat af 3/12 2018 om klagerens telefoniske anmeldelse samme dag fremgår bl.a.:

> "Han tændte tvet og den kom frem med smart tv logoet, derefter gik den i sort med det samme. Ingen fysiske skader. Ingen væskeskader. Ingen skadehændelser"

4. 93349

Nævnet har modtaget billede af tv'et fra værksted:



Nævnet har modtaget selskabets mailudveksling af 5/12 2018 med reparatøren, hvoraf det fremgår at, at tv'et "har omfattende vandskade".

Af klagerens mail af 12/12 2018 til selskabet (fremlagt af selskabet som bilag D) fremgår bl.a.:

> "Jeg har været i kontakt med moderne forsikring og har fået af vide at jeg sku komme med en forklaring vedr væske skadet, da tv'et blev sendt fra værtstedet og chaufføren kom op med tv'et, vil j være sikker på om tv'et er som den sku være, derfor bedt jeg chaufføren om at vente 5 min så jeg ku tænde for tv'et, men chaufføren havde ikke tid, efterfølgende da j tændte for tv'et kom der Samsung logo og jeg ku ikke se andet end et mørkt skærm så derfor ved jeg ikke hvor væskeskadet kommer fra og jeg ringede straks til moderne forsikring og forklarede at tv'et ikke virkede selvom den har været en tur i værkstedet og blev repareret?"

Af forsikringsbetingelserne nr. 2015:01 for tryghedsaftalen fremgår bl.a.:

> "**5. Hvilke skader dækker forsikringen**
> 5.1 Med de undtagelser, som er angivet i punkt 6, dækker forsikringen svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre svigt, som ikke dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar for mangler efter købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).
> 5.2 For at kunne erstatte skade ved manglende funktion, skal produktet afleveres eller hos en reparatør anvist af forsikringsgiveren."

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 93349

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/12 2018, at hans tv gik i sort, kort tid efter at han havde tændt det.

Klageren ønsker, at selskabet skal erstatte tv'et i henhold til den tryghedsaftale, som han har indgået. Klageren har blandt andet anført, at han på anmeldelsestidspunktet ikke var bekendt med, at der var tale om en væskeskade. Det var først efter, at selskabet havde anmodet om en forklaring på, hvor væsken kom fra, at hans far indrømmede, at han ved et uheld var kommet til at spilde vand hen over tv'et.

Selskabet finder, at klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Selskabet har blandt andet anført, at det af notat af 3/12 2018 om klagerens telefoniske anmeldelse af skaden fremgår, at der hverken var væskeskade eller skadehændelser i øvrigt. Selskabet har endvidere bemærket, at i forbindelse med værkstedets undersøgelse af fjernsynet kunne det konstateres, at der var omfattende vandskade på fjernsynet, og at det først er efter sagens indbringelse for nævnet og selskabets første svar til nævnet, at klageren har oplyst, at hans far spildte vand på tv'et. Selskabet har herudover anført, at forsikringen var tegnet for en periode på 3 år, og at klageren anmeldte skaden samme dag, som forsikringen udløb.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende skade på tv'et.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens ændrede forklaringer, herunder at oplysningen om, at vandskaden var forvoldt af hans far først fremkom efter selskabets afvisning af skaden.

6. 93349

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels